

ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

WIDADIK SETIAWAN

B 100 080 142

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Surakarta)

Yang ditulis oleh:


WIDADIK SETIAWAN

B 100 080 142

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 28 Februari 2015

Pembimbing


(Basworo Dibyo, SE, M.SI)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhamadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, M.SI)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Widadik Setiawan**
NIRM : **B100080142**
Jurusan : **Ekonomi Manajemen**
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan,
dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas
Nasabah Bank Jateng (Studi Kasus Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 Februari, 2015

Yang membuat pernyataan,

Widadik Setiawan

MOTTO

- Hidup yang anda jalani saat ini adalah pancaran pikiran, keputusan, dan pilihan anda. Jika anda rela menerima tantangan, berarti anda telah merintis perubahan, kemajuan dan perkembangan.

(Dr. Ibrahim elfiky)

- Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang dikehendaki Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.

(QS. Ath-thalaq; 3)

- Kita tidak bisa menyelesaikan masalah dengan pikiran saat kita menciptakannya

(Albert Einsten)

- Work hard, pray hard and stay humble.

(steve job)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini untuk

- *Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga tulisan ini dapat bermakna.*
- *Ibuku tersayang yang telah mencintai aku setulus hati dan penuh kasih sayang.*
- *Ayahku yang selalu aku banggakan, terimakasih atas kasih sayang, pengertian dan dukungannya selama ini.*
- *kakakku yang selalu memberi dukungan. terimakasih untuk semuanya.*
- *Teman – teman satu angkatan yang telah berjuang bersama untuk meraih cita-cita.*

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh citra, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah bank jateng di fakultas ekonomi dan bisnis.

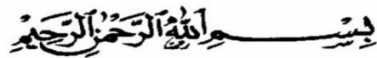
Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehknik non random sampling, jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisioner dan wawancara dari mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis sebanyak 100 responden.

Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan (X1) nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,297 > 1,984$). Variabel citra (X2) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,757 > 1,984$). Variabel kepuasan (X3) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,718 > 1,984$). Hasil analisis uji F di peroleh nilai F_{hitung} sebesar 333.507 lebih besar dari F tabel (4.18) sebesar 2,6994. Nilai *adjusted R Square* sebesar 0,912 menunjukkan bahwa 91,2% nilai variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Dari hasil penelitian tersebut di ketahui bahwa citra, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas baik secara parsial atau secara bersama-sama. Dari data penelitian tersebut dapat disimpulkan variabel Kepuasan nasabah merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ditunjukan dengan hasil uji t sebesar 4,718.

Kata kunci : citra, Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Surakarta) ”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dengan segala kerendahan hati, dan ucapan terimakasih yang dalam penulis sampaikan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta atas kasih sayang, Pengertian, dukungan, dan do'a yang telah diberikan. Semoga aku bisa menjadi apa yang kalian cita-citakan dan bisa memuliakan kalian.
2. Bapak Dr. Triyono, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Surakarta
3. Bapak Basworo Dibyo, SE, M.Si, Selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Anton Setyawan, MM, Selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Surakarta.

5. Bapak, Drs. Moech. Nasir, MM. Selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberikan binaan dan arahan kepada penulis selama studi.
 6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen UMS yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
 7. Teman satu angkatan Tomy, Mahrus, Destyana, Lina, serta semua teman-teman dari rembang yang telah memberi dukungan, semangat dan bantuan dalam pengerjaan penelitian ini.
 8. Saudara GLADI XIX METALA FEB UMS Septian, dan Amik, serta teman-teman yang telah berjuang bersama dalam satu kepengurusan.
 9. Rekan kerja di Kampoeng Pinus Sarangan Mas Faat, Lopes, Ali, Lukman, Nur, dan Mbak Widya. Bersama kalian suasana kerja menjadi seperti keluarga
 10. Buat semua pihak yang telah ikut berpartisipasi, yang tak mampu disebutkan satu persatu.
- Penulis mengucapkan banyak terimakasih

Semoga amal kebaikan kalian mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran atau kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Februari 2015

Penulis

(Widadik Setiawan)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 9
A. Konsep Pemasaran Jasa	9
B. Kualitas Layanan	9
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
C. Citra	12
1. Indikator-indikator citra	13
D. Kepuasan	13
1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	14
2. Indikator-indikator kepuasan nasabah	17
E. Loyalitas	17
1. Tahapan-tahapan Loyalitas	18
2. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	21
3. Jenis-Jenis Loyalitas	23
4. Indikator Variabel Loyalitas	24
F. Penelitian Terdahulu	25
G. Hipotesis	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
A. Kerangka Pemikiran	29
B. Definisi Operasional	31
C. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
3. Metode Pengambilan Sampel.....	37
D. Jenis Data dan Sumber Data	38

1. Data Primer	38
2. Data Sekunder	39
E. Metode Pengumpulan Data	39
1. Metode angket (kuesioner)	39
2. Metode wawancara	39
F. Uji Instrumen Penelitian	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
G. Metode Analisis Data	41
1. Uji Asumsi Klasik	41
2. Analisis Regresi	43
3. Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian	46
1. Sejarah Perusahaan	46
2. Tujuan perusahaan	48
3. Visi misi perusahaan	48
B. Analisis Data	48
1. Deskripsi responden	49
2. Uji Kualitas Pengumpulan Data.....	50
3. Uji Reliabilitas	53
4. Uji Asumsi Klasik	53
5. Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1Daftar penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	32
Tabel 4.1Hasil Responden Pada Kategori Usia	49
Tabel 4.2 Hasil Responden Pada Kategori Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3Hasil Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	51
Tabel 4.4 Hasil Validitas Variabel Citra (X2)	51
Tabel 4.5Hasil Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X3)	52
Tabel 4.6Hasil Validitas Variabel Loyalitas (Y)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.11Uji Regresi linier Berganda	56
Tabel 4.12Hasil Pengujian Uji T Tabel	58
Tabel 4.13Hasil Uji F	59
Tabel 4.14Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1Kerangka Teoritis	31
Gambar 4.1Grafik Uji Normalitas	54